



La fin de l'année 2019 amorce de nouvelles perspectives d'avenir pour la SEMITAG. En actant les principes du changement de notre statut en Société Publique Locale, le SMTC confirme son souhait de construire l'avenir à nos côtés.

Cette belle marque de reconnaissance nous donne l'assurance de mener à leur terme les grands projets qui nous ont mobilisés tout au long de l'année : consolidation de l'offre de transport, transition énergétique progressive du parc de véhicules, préparation du nouveau système billettique, PASS'Mobilités. Parallèlement, grâce à un important travail sur nos valeurs, nous avons redéfini



clairement ce qui nous anime et nous rassemble au sein de la SEMITAG.

En réinterrogeant notre histoire et en challengeant notre avenir, nous nous sommes donnés les moyens d'aborder sereinement la suite de notre histoire. Les évolutions nécessaires sont engagées pour nous permettre d'avoir un rôle majeur sur le territoire élargi de l'aire grenobloise.

Jean-Paul Trovero et Philippe ChervyPrésident et Directeur général de SEMITAG

Une filiale pour le PASS'Mobilités

Missionnée pour gérer le PASS'Mobilités, la SEMITAG crée une filiale dédiée : MAAG (Mobilités Alternatives de l'Aire Grenobloise).



LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE

+1 an

Initialement prévue pour fin 2020, l'échéance de notre contrat de Délégation de Service Public est repoussée d'un an. Un avenant est signé en juillet en ce sens.

Un changement de statut en perspective

Par délibération, le SMTC définit le 12 décembre les grands principes d'une transformation de la SEMITAG en Société Publique Locale.

La SEMITAG change d'identité visuelle...

La SEMITAG se dote d'un nouveau logo et d'une nouvelle signature : « Le mouvement, c'est la vie ». Cette nouvelle identité fait suite à un important travail sur la mission de l'entreprise dans un contexte en pleine évolution.







... et redéfinit ses valeurs

La SEMITAG réinterroge sa raison d'être et définit quatre valeurs qui rassemblent les salariés autour d'un socle commun. Les valeurs s'affichent dans toute l'entreprise.



Une nouvelle offre de soirée

Depuis septembre, plusieurs lignes Chrono et tram sont renforcées du jeudi au samedi jusqu'à 2h du matin, avec notamment un tram toutes les dix minutes en cœur de ville et des correspondances entre les lignes A et C garanties à la station Chavant.



Prolongement de la ligne A réussi

Un an et demi après le lancement du projet, le prolongement de la ligne A est mis en service le 21 décembre. La ligne compte deux stations supplémentaires avec un terminus à Pont-de-Claix l'Étoile et un nouveau pôle d'échange multimodal.

4 • RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019 RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019 • 5

LES CHIFFRES CLÉS

Fréquentation

89 238 000 VOYAGES (+2,4%)

DONT 62%
EFFECTUÉS EN TRA

ET 38%

9,6% DE FRAUDE

Matériel roulant





DONT 46% BUS GNV 22% BUS HYBRIDES

Recettes

38 M€ (+2%)

Réseau



OFFRE COMMERCIALE

18,5 millions de km













300
DESSERTES SCOLAIRES



AGENCES
DE MOBILITÉ



99%
DES HABITANTS DESSERVIS
SUR 49 COMMUNES



PARKINGSRELAIS

DONT 3 ÉQUIPÉS DE
CENTRALES PHOTOVOLTAÏQUES

Usagers

2 162 000
CLIENTS ABONNÉS
1/5 DE CLIENTS BÉNÉFICIAIRES DE LA TARIFICATION SOLIDAIRE

Emplois

1480 128

SALARIÉS EMBAUCHES

DONT 924 DONT 69

CONDUCTEURS CONDUCTEURS

6 • RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019 RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019



REGARD

Décryptage -

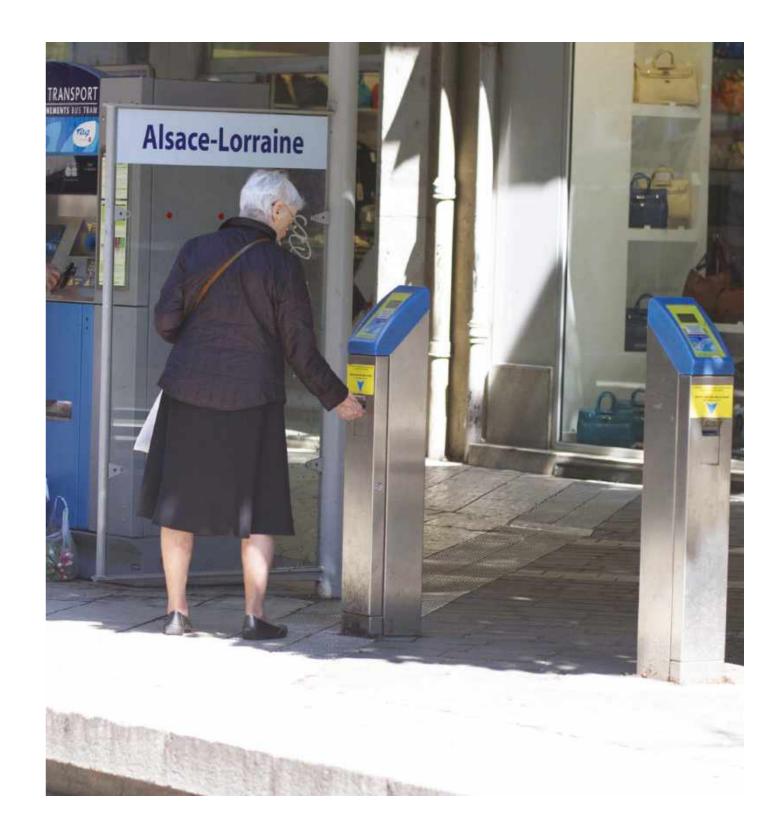
UNE ANNÉE EN MOUVEMENT

Avec plus de 89,2 millions de voyages en 2019 et des recettes en hausse, le réseau TAG confirme son attractivité. L'évolution positive des recettes du réseau est d'autant plus remarquable qu'elle s'inscrit pour la deuxième année consécutive dans un contexte de modération tarifaire.



Politique tarifaire et investissements: des objectifs reconsidérés

Comme en 2018, la modération tarifaire est appliquée en 2019 avec une hausse moyenne des tarifs de 1,4% en septembre. Cette modération tarifaire a freiné la progression des recettes, qui affichent toutefois une augmentation de 2,4%. Des réflexions sont amorcées avec les services du SMTC autour du devenir de cette politique tarifaire et de sa prise en charge contractuelle. Les grands équilibres économiques ont pu être préservés en 2019 grâce à la bonne maîtrise des dépenses. Du fait de décalages de planning, le programme prévisionnel d'investissement n'a pas pu être pleinement réalisé, notamment sur les opérations de rénovation des tramways et le développement d'applications métiers comme la GMAO. Ces projets se concrétiseront au cours des deux dernières années de la délégation de service public.



Évolution de la mission : de nouveaux enjeux en perspective

Le SMTC confirme sa volonté de s'appuyer sur la SEMITAG pour l'accompagner dans ses grands projets. Parmi les projets ambitieux sur lesquels la SEMITAG est pleinement investie, la gestion du PASS'Mobilités se concrétise par une première étape décisive : la création en novembre d'une filiale dédiée, MAAG (Mobilités Alternatives de l'Aire Grenobloise) pour exploiter le PASS'Mobilités et accueillir les partenaires qui souhaiteront rejoindre le dispositif. Au total, quatre avenants au contrat de Délégation de Service Public sont signés au cours de l'année pour entériner ces décisions. Toutes ces évolutions permettent de voir se dessiner peu à peu les nouveaux contours de l'entreprise des années à venir.

10 · RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019 RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019 • 11

UNE IDENTITÉ RÉAFFIRMÉE

Face à l'intensification de la demande de mobilité, la SEMITAG a souhaité re-questionner sa mission. Et, plus encore, ses valeurs.

Ce travail aboutit à un changement de signature, réaffirmant le sens et l'essence même de l'entreprise.

Rassembler autour de valeurs communes

Bousculée et stimulée par un contexte environnemental et sociétal particulièrement intense, la SEMITAG choisit l'année 2019 pour s'interroger sur sa raison d'être, sa mission et ses valeurs. Ce travail fait émerger quatre valeurs, qui traduisent ce qui rassemble les salariés au sein de la SEMITAG:

1 LE PLAISIR DE RENDRE SERVICE

2 UN SENS MANIFESTE DU COLLECTIF

3 UN ENGAGEMENT RESPONSABLE

4 UN PROFESSIONNALISME VIVANT & INVENTIF

Une mise en lumière réussie

Afin de fédérer toute l'entreprise autour de ces valeurs et leur donner de la visibilité, un salarié de la SEMITAG est missionné pour les illustrer. Progressivement à partir de l'été 2019, les valeurs s'affichent partout dans l'entreprise : dans les halls d'accueil, dans les bureaux, aux prises de poste, dans les salles de réunion...



Repenser sa raison d'être

Au-delà des valeurs propres à l'entreprise, c'est toute la mission de l'entreprise qui est repensée, aboutissant à une nouvelle identité visuelle et une nouvelle signature.

Avec « Le mouvement, c'est la vie », la SEMITAG affirme qu'elle est bien plus que l'exploitant du réseau TAG : c'est une entreprise en mutation qui se positionne comme l'intégrateur des mobilités.

Toutes les bases sont désormais posées pour accompagner la collectivité dans son projet d'avenir : offrir à tous les mêmes facilités de mouvement sur l'ensemble du territoire, dans une démarche toujours plus respectueuse de l'environnement.











LES DERNIÈRES ÉVOLUTIONS DE L'OFFRE

Afin de répondre aux besoins des usagers et du territoire, les évolutions du réseau se poursuivent. Deux chantiers importants marquent l'année : la création d'un nouveau réseau de soirée et le prolongement de la ligne A.



Réseau de soirée

En réponse à une demande du SMTC, les équipes travaillent pendant plusieurs mois sur la mise en place d'une offre de soirée étendue. Le nouveau réseau de soirée est déployé dès le 2 septembre avec :

- un renforcement de la fréquence à partir de 21h30 sur les lignes Chrono (C1, C3, C4 et C5) et tram C, soit un bus toutes les 30 minutes et un tram toutes les 20 minutes ;
- un cadencement des lignes A et B permettant de disposer d'une rame toutes les 10 minutes entre les stations Saint-Bruno et Maison du Tourisme ;
- une prolongation du réseau tram (A, B, C, E) jusqu'à 2h00 du matin du jeudi au samedi soir.

Pour renforcer un peu plus encore l'efficacité de ce réseau de soirée, un nouveau dispositif de correspondances est testé à la station Chavant : les correspondances entre les lignes A et C sont garanties avec un temps de battement de 3 minutes. Ce dispositif fait la preuve de son efficacité.

La satisfaction au rendez-vous

Ce chantier de longue haleine est à forts enjeux pour la SEMITAG : tout en améliorant le service offert aux usagers, il impacte directement les conditions de travail des conducteurs et d'une partie des agents de maîtrise de l'exploitation en allongeant les horaires de travail de nuit. D'importantes concertations pour adapter les conditions de travail sont menées : elles aboutissent notamment à la refonte de l'ensemble des services des conducteurs.

Côté usagers, la satisfaction, mesurée trois semaines après le lancement, est au rendez-vous : 92% des utilisateurs interrogés sont satisfaits voire très satisfaits. Une évaluation plus poussée est programmée début 2020.

DES USAGERS
SATISFAITS
DU RÉSEAU
DE SOIRÉE
(enquête réalisée

NUIT DE LA SAINT-SYLVESTRE : OPÉRATION RECONDUITE

Face au succès rencontré lors de l'expérimentation menée en 2018, l'opération est renouvelée en cette fin d'année. Pendant toute la nuit de la Saint-Sylvestre, le réseau tram fonctionne dans son intégralité à raison d'un tram toutes les demi-heures (contre un par heure en 2018).

Ligne A : prolongement réussi

Après un peu plus d'un an et demi de travaux, d'essais et de marche à blanc, la mise en service de la ligne A jusqu'à Pont-de-Claix l'Etoile est officiellement opérationnelle depuis le 21 décembre 2019. L'ensemble du projet, qui se traduit notamment par deux stations supplémentaires et un nouveau parking-relais, s'est déroulé conformément aux prévisions annoncées. Prochaine étape pour compléter ce pôle multimodal : le déplacement de la halte ferroviaire de Pont-de-Claix.

+1 +2 1 +1
KM STATIONS P+R

Lignes B et C : des ajustements nécessaires

En 2019, d'importantes révisions sont opérées sur les rames TFS et Citadis (boggies et 600 000 km) et des réparations sont réalisées sur plusieurs rames Citadis suite à des fissures sur les portes. Pour pallier cette indisponibilité partielle, un réajustement de l'offre de la ligne B est mis en œuvre à la rentrée de septembre. Cette mesure permet de disposer de trois rames Citadis pour les besoins de maintenance et de mieux absorber les tensions en termes de charge en heure de pointe de la ligne C. Parallèlement, l'amélioration du système de priorité au feu de la ligne C permet de réduire le temps de parcours et de gagner une rame en heure de pointe, rame affectée à l'exploitation de la ligne A prolongée.

EN BREF

LES AUTRES ACTUALITÉS DU RÉSEAU

Prolongement de la C1

Les travaux d'aménagement du terminus « Pré de l'eau », prévu pour le prolongement de la ligne jusqu'à Montbonnot, sont lancés. La mise en service est prévue en septembre 2020.

C5

Une étude est réalisée en vue du passage de la ligne en bus articulés à l'horizon de septembre 2021.

Desserte du Bois Français

Une nouvelle desserte de la ligne 15 jusqu'au Bois Français est mise en place du 22 juin au 1^{er} septembre.

TAG et TER

L'offre de la ligne 26 est cadencée avec les TER en gares de Vif et Saint-Georges-de-Commiers. La fiche horaire intègre désormais les horaires des trains. Par ailleurs, depuis mars, le ticket SMS permet de voyager sur les lignes TER Auvergne-Rhône-Alpes à l'intérieur de la Métropole grenobloise entre les gares d'Echirolles, Grenoble, Saint-Egrève, Le Pont-de-Claix, Gières, Jarrie-Vizille, Vif et Saint-Georges-de-Commiers. Une campagne de communication est lancée afin de rappeler ce principe de validité des titres TAG sur le réseau TER.

Expérimentation : un service de triporteur pour les 75 ans et +

À partir du 20 mars, et pour une période d'un an, une expérimentation de transport sur réservation par triporteur à assistance électrique est menée : elle est destinée aux détenteurs d'un Pass 75 ans et +. Ce nouveau service sera évalué en 2020.



P+R

La fréquentation des parkings-relais est en progression de +16% sur l'année, soit 270 000 véhicules stationnés dans les 9 parkings automatisés (une moyenne de 633 véhicules par jour).

LE RÉSEAU PERTURBÉ PAR LES GRANDS TRAVAUX

Tout au long de l'année, de nombreux événements, externes ou propres à l'activité de l'entreprise, impactent l'exploitation du réseau et nécessitent une adaptation et une agilité permanente des équipes.



A480 : des conséquences indirectes maîtrisées

Les travaux engagés sur l'A480 en septembre ont des effets directs sur plusieurs lignes exploitées depuis le dépôt de Sassenage. Les problèmes de circulation génèrent des irrégularités et des retards sur ces lignes. Pour limiter ces effets, des réajustements sont opérés sur les temps de trajets à vide (« haut le pied ») des lignes Chrono et Proximo 16. Des sur-battements sont par ailleurs mis en place sur la C5 et la C6 pour permettre des départs à l'heure malgré les aléas.

Un centre-ville apaisé

Le réseau bus reprend son exploitation normale en centre-ville de Grenoble à la rentrée après deux ans et demi d'adaptations liées au projet Cœurs de Ville, Cœurs de Métropole et à la création des voies ChronoVélo.

Entretien des voies tram

Pendant 6 semaines en juillet et en août, d'importants travaux de rénovation des voies tram sont réalisés : la ligne B est coupée en centre-ville entre Sainte-Claire les Halles et Hubert Dubedout. À cette période, un nouveau maillage des lignes A et B est testé sur une partie du parcours : la ligne B est superposée à la ligne A sur le tronçon allant de Grand-Place à Saint-Bruno offrant ainsi une desserte cadencée vers Fontaine ou Presqu'île.

Rénovation des abris voyageurs

La rénovation des 1 040 abribus est lancée avec JC DECAUX. Les abris voyageurs prennent les couleurs de la marque M, la marque des mobilités. Les experts de l'information voyageur de la SEMITAG collaborent sur la nouvelle charte signalétique avec le SMTC et le designer Hervé Frumy.

Les équipes techniques se mobilisent également pour faciliter ce chantier. Pour des raisons à la fois techniques, écologiques et économiques, les travaux sont réalisés directement sur place. Les quais des stations tramways concernées sont totalement fermés le temps des travaux (en moyenne deux jours et demi).

Fin 2019, un tiers des abris est rénové. Les travaux se poursuivent en 2020.



PERFORMANCE

LES USAGERS AU CENTRE **DES ATTENTIONS**

En plaçant ses usagers au cœur de sa nouvelle campagne de communication, la SEMITAG souligne l'importance du rôle qu'ils jouent dans la vie du réseau. Et saisit l'occasion des 40 ans du service PMR et des 1 an du club AvanTAG pour rappeler toute l'attention qu'elle leur porte.



40 ans au service des personnes à mobilité réduite

Le service Flexo+ PMR fête ses 40 ans. À cette occasion, une campagne de communication sur l'accessibilité est lancée fin juin. Une occasion de faire connaître les progrès réalisés sur le réseau en matière d'accessibilité et l'offre de service pour les personnes à mobilité réduite. La SEMITAG profite également de cette campagne pour sensibiliser les voyageurs sur la bienveillance envers les usagers ayant des difficultés de mobilité.

Pour marquer l'événement, une soirée anniversaire est organisée le 4 juillet au Stade des Alpes : plus de 120 personnes sont réunies au premier rang desquels des usagers du service Flexo+ PMR.

LE SERVICE FLEXO+ PMR EN QUELQUES CHIFFRES

300 CLIENTS/MOIS EN MOYENNE



Le Club AvanTAG récompense les usagers

Fin 2019, 5 000 clients avaient rejoint le club AvanTAG et plus de 4 000 cadeaux ont été offerts par les partenaires. La SEMITAG, à travers la marque du réseau TAG, soutient les acteurs locaux dans les domaines culturel, sportif et social.

De nouveaux partenariats sont noués en 2019 avec le GF38, la Belle Electrique, Only The Brain, la Basse-Cour, Mix'Art, l'Odyssée, l'Aviron Grenoblois et le Summum.

L'usager replacé au cœur du réseau

L'année est également marquée par un tournant dans la communication et l'univers graphique de la marque TAG. La proximité avec les usagers et l'importance du rôle qu'ils jouent dans la vie du réseau sont mises en avant dans une campagne intitulée « On a tant à partager ». Les photos sont des moments de vie saisis sur le réseau. Parallèlement, les usagers sont invités à partager leurs expériences de voyage sur le compte Facebook TAG. Des interviews de voyageurs sont également filmées et diffusées.



TAG ET LES RÉSEAUX SOCIAUX : UNE FRÉQUENTATION À LA HAUSSE



7500

3000 SOLLICITATIONS SUR LE ROBOT INFOTRAFIC



34 485



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019 • 21 20 • RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

PERFORMANCE

UNE GRANDE QUALITÉ DE SERVICE

Indicateurs qualité et chiffre d'affaires à la hausse, progression de tous les canaux de distribution : les bons résultats commerciaux viennent récompenser les efforts déployés pour satisfaire les usagers et répondre à leurs attentes.

FACILITEZ VOS DÉMARCHES DE RENTRÉE!

LES 29 ET 30 AOÛT ET 2 ET 3 SEPTEMBRE

Les trois agences de Mobilité seront exceptionnellement ouvertes de **7 h à 19 h 30.**



Réguler les affluences de la rentrée

Grâce à un ensemble d'actions complémentaires, la rentrée scolaire se déroule dans une atmosphère sereine, pour les clients comme pour les agents TAG. La délibération anticipée par les élus des tarifs 2019-2020 contribue en grande partie à cette réussite : la diffusion des supports de communication et la vente dès le 20 juillet de certains abonnements annuels valables à compter de septembre (Pass 75 ans et +, 4-17 ans scolaires zones peu denses et 18-24 ans) permettent aux usagers d'éviter l'affluence de la rentrée. Parallèlement, les horaires d'ouverture des agences de Mobilité sont élargis pendant 4 journées (29 et 30 août, 2 et 3 septembre) de 7h à 19h30. Les équipes de vente, les gestionnaires de files d'attente et la sécurité sont renforcés. Toutes ces actions permettent d'assurer un niveau de service optimum à une période habituellement tendue, valant des applaudissements d'usagers!

M'PRO : une rentrée facilitée pour les salariés

Les 250 référents des entreprises engagées dans un plan de mobilité M'Pro reçoivent à la rentrée un guide pratique interactif sur clé USB, pour eux et leurs salariés.

Un service client de plus en plus performant

Le service AlloTAG renforce son champ d'action en prenant désormais en charge la gestion des demandes par e-mail, en plus du téléphone. Côté agences de Mobilité, les indicateurs qualité (qualité de service, propreté et accueil) sont supérieurs aux seuils d'exigence, un résultat particulièrement remarquable. Enfin, le service sur-mesure d'objets trouvés, très apprécié des clients, confirme sa performance avec 50% d'objets restitués (2 718 pour 5 519 objets trouvés).

AlloTAG
(ACTIVITÉ MENSUELLE MOYENNE EN 2019)

200 EMAILS CLIENTS

4 3 3 5

600

RÉCLAMATIONS

ENTRANTS

(+780/MOIS PAR RAPPORT À 2018)

Des canaux de distribution complémentaires

SMS, TAG&Pass et agences de Mobilité connaissent tous trois de belles progressions en 2019. Cela vient confirmer la parfaite complémentarité des canaux de vente et la pertinence de la stratégie de digitalisation.

AGENCES DE MOBILITÉ

+5% DE CHIFFRE D'AFFAIRES

SMS

+120% DE JANVIER À OCTOBRE 2019

8% DES RECETTES DES TITRES UNITAIRES (CONTRE 4% EN 2018)

TAG&PASS

+30% DE DÉPLACEMENTS DE JANVIER

9% DES RECETTES DES TITRES UNITAIRES

+26% DE CRÉATIONS DE COMPTES

NOUVEAUTÉS

TAG&Pass évolue

En novembre, une nouvelle version de l'application TAG&Pass est lancée avec 90% des titres TAG proposés en pré-paiement. Une évolution importante de ce service avant son évolution en PASS'Mobilités.

Paiement des amendes en ligne

Depuis février 2019, le paiement des PV est proposé sur tag.fr.

Payer en Cairns c'est possible

Depuis janvier, l'agence de Mobilité du centreville accepte les règlements en Cairns, la monnaie locale du bassin grenoblois. La SEMITAG rejoint ainsi un mouvement qui rassemble plus de 1 000 adhérents et 220 professionnels.

Des projets à la hauteur des enjeux



Le déploiement de plusieurs grands projets s'est poursuivi tout au long de l'année.

PASS'Mobilités : prêt pour l'expérimentation

Application destinée à regrouper toute l'information et les services liés aux différentes mobilités (tous opérateurs et modes de déplacement confondus), une version test du PASS'Mobilités est développée par le SMTC et des phases expérimentales débuteront dès janvier 2020. L'exploitation de cet outil et la conception d'offres adaptées pour les usagers sera confiée à MAAG, la filiale dédiée de la SEMITAG.

Nouvelle billettique : dernière ligne droite

La refonte de l'ensemble du système billettique engagée depuis deux ans se poursuit. Les phases d'étude sont désormais terminées et le déploiement du matériel sera fait au cours de 2020 et 2021.

PERFORMANCE

RESTER MOBILISÉ FACE AUX INCIVILITÉS

Si 93% des voyageurs se sentent en sécurité dans les bus et tramways du réseau TAG, la fraude, les incivilités et les agressions demeurent encore trop fréquentes. Pour lutter contre ces situations, la SEMITAG reste mobilisée.

La SEMITAG appelle au bon sens

Dans la continuité de l'ensemble du travail mené autour des usagers, la SEMITAG complète son action avec une opération intitulée « Question de bon sens ». Objectif : inviter à plus de courtoisie et d'attentions vis-à-vis des autres dans les transports en commun.

En complément d'une campagne d'affichage, trois « journées du bon sens » sont organisées au mois de mai au cours desquelles 136 collaborateurs de la SEMITAG, tous volontaires, se mobilisent.

Pour les aider à engager le dialogue de manière constructive avec les clients, de petits cadeaux sont remis, adaptés aux situations observées : sacs poubelles de poche, stickers « bienveillance », écouteurs, ...

Le bien-vivre ensemble est au cœur de cette campagne déclinée sur un ton positif sans jugement ni stigmatisation.



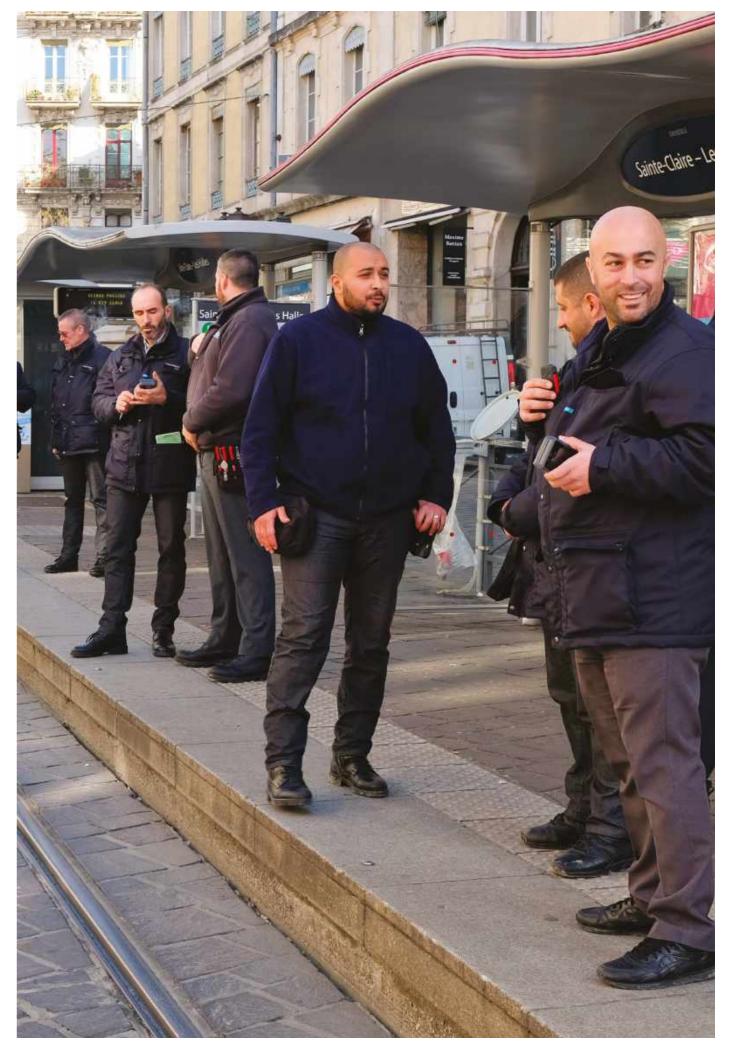
Renforcer la prévention

Dans la perspective de relancer des actions de prévention auprès de publics ciblés, une coordinatrice sûreté est recrutée en fin d'année. Elle aura pour principale mission de travailler avec les établissements scolaires et les associations locales.

Un plan d'actions sera défini et déployé en 2020.

Contrôle-prévention : caméra à l'appui

Afin de faire baisser les tensions au moment de l'acte de contrôle, l'équipe des contrôleurs voyageurs (CVS) est dotée de 20 caméras de protection individuelle. Cette expérimentation, menée pendant six mois à partir du mois de juin, vise à dissuader les agressions verbales ou physiques. Les contrôleurs sont invités à actionner les caméras si la situation s'envenime, après avoir averti l'usager. Les premiers mois d'utilisation montrent un nombre d'agressions d'agents en baisse.





INSUFFLER UNE VÉRITABLE CULTURE CLIENT

La volonté de transformer la culture d'entreprise jusque-là très orientée technique vers une culture orientée client se traduit en actions. À terme, la SEMITAG espère améliorer la prise en compte des attentes du client et la perception des transports en commun.

Changer de point de vue

Après avoir évalué le « niveau d'orientation client » de ses 1 400 salariés en 2018, avec un enseignant-chercheur reconnu pour son travail d'analyse comportementale des collaborateurs des entreprises, neuf programmes d'amélioration continue ont été imaginés. En 2019, sept sont mis en œuvre. Tous visent à (re)connecter plus intensément la SEMITAG à l'usager, à (re)placer le client au cœur de la décision stratégique. Un dixième atelier-programme est créé pour associer les sous-traitants de l'entreprise.

« Tous à l'écoute des clients avec AlloTAG » : depuis 2018, un encadrant et un conseiller mobilité répondent ensemble aux appels téléphoniques des clients et découvrent le métier de l'autre. En 2019, l'encadrant endosse aussi le rôle d'agent commercial au guichet.



« Bonjour TAG » : après les conducteurs, ce programme est élargi aux agents de prévention et aux contrôleurs. Il repose sur un geste simple (offrir une papillote ou un porte-carte neuf, souhaiter de belles fêtes...).

« Rencontrez nos managers » : 50 encadrants dialoguent, le temps d'une journée, avec des usagers. Aidé par un questionnaire destiné à mesurer la qualité du service rendu, cet exercice organisé à la station Chavant est vécu de manière très positive par les managers. Environ 500 clients ont été écoutés pour un taux de satisfaction de 98%.



« Tex » : dix métiers réunis ensemble autour des attentes des usagers « types ». Écriture du scénario de voyage, identification des contraintes et des points de tension, recherche de solutions. Objectif : définir les points d'amélioration.

Services affrétés : un programme dédié

Afin que l'image du réseau et son attractivité transparaissent sur l'ensemble des lignes, y compris celles confiées aux prestataires de la SEMITAG, un programme supplémentaire est développé à leur attention.

FAVORISER LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Avec onze accords sociaux signés au cours de l'année, la SEMITAG prouve sa capacité à maintenir un dialogue social de qualité. La mise en place du télétravail s'inscrit dans la volonté de l'entreprise d'agir en faveur du bien-être de ses salariés.

Des effectifs de conduite à la hausse

Dans la continuité du vaste plan de recrutement de 2018, les efforts se poursuivent en 2019 : 128 personnes sont embauchées dont 69 au poste de conducteur. Outre les équipes de conduite, les recrutements concernent également les équipes techniques et managériales. La majorité de ces recrutements correspond au nécessaire renouvellement des équipes suite aux départs à la retraite.

Lutte contre l'absentéisme : des indicateurs positifs

Alors que les négociations concernant les conditions de travail des conducteurs se poursuivent, les indicateurs laissent apparaître une inversion de la courbe d'absentéisme en fin d'année. Les recrutements, la mise en place d'un système de gestion beaucoup plus souple des congés d'été et le déploiement d'un nouvel outil de gestion des plannings facilitant les conditions de changements de service contribuent à ces évolutions positives dans le temps. Un nouveau plan d'actions sera décliné en 2020 afin de poursuivre en ce sens.



Télétravail: accord signé

Dans la continuité des actions menées depuis plusieurs années en faveur de la qualité de vie au travail, la SEMITAG et ses partenaires sociaux signent un accord sur le télétravail début janvier. L'expérimentation bénéficie en 2019 à 21 personnes, à raison d'une journée de télétravail par semaine pour des postes à temps plein.

Un premier bilan qualitatif sera dressé début 2020. Lancée pour une période de trois ans, l'expérimentation permettra d'étudier de nouvelles candidatures chaque année.

Élections professionnelles : passage au vote électronique

Les élections professionnelles sont cette année marquées par deux grandes nouveautés : la mise en place du vote électronique et la création du Comité Social et Economique (CSE), désormais unique instance représentative du personnel. Le cadre législatif laissant place aux négociations, la direction de la SEMITAG a travaillé aux côtés des organisations syndicales pour définir l'organisation la mieux adaptée à l'entreprise, garantir les meilleures conditions de mise en place et maintenir la qualité de son dialogue social. Ces négociations ont abouti à la signature à l'unanimité de trois accords d'entreprise portant sur ces nouvelles instances et procédures. Très bien reçu par les salariés, le vote électronique a prouvé son efficacité.

FAIRE LA PREUVE D'UNE PERFORMANCE DURABLE

Acteur majeur de la transition énergétique de son territoire, la SEMITAG œuvre pour offrir un réseau de transport toujours plus respectueux de l'environnement et être un acteur exemplaire des politiques de déplacement.



La transition du parc se poursuit

La mise en service est repoussée à 2020.

Suite aux essais réalisés en 2018, la commande de 7 bus électriques Aptis est confirmée. Cette acquisition, réalisée par la SEMITAG pour le compte du SMTC, fait l'objet d'une importante collaboration avec Alstom pour mettre au point un bus répondant aux besoins et contraintes du réseau. Cependant, des difficultés industrielles rencontrées par le constructeur n'ont pas permis d'atteindre l'objectif de livraison des véhicules fin 2019.

Des acquisitions en perspective

Le renouvellement du parc de véhicules se poursuit également avec la commande par le SMTC de 8 nouveaux bus articulés roulant au gaz naturel (GNV). Un premier bus est réceptionné en 2019 et sera mis en service début 2020. Une délibération acte par ailleurs l'acquisition en 2020 de 45 autres bus GNV dont 20 articulés. Cette prochaine commande permettra de renouveler certains matériels arrivés à échéance et d'augmenter la capacité de la ligne C5 dont la fréquentation est en hausse.

Côté tramways, une délibération en vue de l'acquisition de 20 rames de grande capacité est votée par le SMTC. Cette première phase de renouvellement permettra de remplacer les 16 rames TFS non rénovées encore en circulation. Enfin, le principe de disposer d'un 4ème dépôt, destiné à accueillir une partie du nouveau matériel roulant et à limiter les trajets à vide pour les dessertes du sud du territoire, est délibéré.

Des engagements qualité, sécurité et environnement certifiés

La SEMITAG déploie depuis de nombreuses années des systèmes d'amélioration dédiés à la qualité, à la santé et la sécurité des personnes sur les lieux de travail et à l'impact de ses activités sur l'environnement. Ces systèmes de management sont certifiés selon des normes internationales. En 2019, bien que certifiée OHSAS 18001 depuis 9 ans, la SEMITAG a souhaité faire certifier sa démarche vis-à-vis de la santé et la sécurité au travail selon la nouvelle norme ISO 45001. Le passage à la nouvelle norme a été couronné de succès, faisant de la SEMITAG une entreprise triplement certifiée ISO 9001 pour la qualité, ISO 14001 pour l'environnement et ISO 45001 pour la sécurité et la santé.

Engagement durable : des idées à l'action

Dans la continuité du travail mené sur les valeurs de l'entreprise, la SEMITAG poursuit ses réflexions autour de la démarche RSE de l'entreprise. Un plan est en cours d'élaboration : il vise à traduire en actions ce qui fait sens pour l'entreprise et les salariés en matière d'engagement durable

Pour appuyer l'engagement de la SEMITAG et du SMTC en faveur de l'environnement, une campagne d'affichage est déployée dans l'agglomération.

Sa signature : « Au-delà des transports, nous avons aussi une planète en commun ».

Laboratoire LEMON : des expérimentations prometteuses

La SEMITAG participe à la phase II de GreenZen TAG, expérimentation initié en 2017 par le laboratoire d'expérimentation des mobilités grenobloises (LEMON) porté par Transdev. Grâce à des capteurs installés sur les toits des bus et tramways, cette expérimentation a permis de récolter 4 millions de mesures de pollution de l'air sur la seule ligne de bus C1 en 3 mois. Ces données mobiles sont complémentaires aux stations de mesures fixes déployées sur l'agglomération.

Lancé en septembre 2018, le service Chronopro a fait ses preuves sur le territoire sud-grenoblois. Ce service de transport sur réservation 100% digitale proposé aux habitants de Notre-Dame-de-Mésage et Saint-Pierre-De-Mésage offre une solution de mobilité sur-mesure. Des enquêtes quantitatives et qualitatives, pilotées par la SEMITAG ont mesuré la notoriété et la satisfaction du service. L'expérimentation s'étant révélée réussie, le service sera pérennisé sur les communes des Mésages. La SEMITAG mène une étude complémentaire pour identifier les territoires sur lesquels le service pourrait être déployé plus largement.







Répartition du capital social et conseil d'administration

La liste des actionnaires

Conformément aux engagements pris par le SMTC et TRANSDEV dans le cadre de la délégation de service public, le SMTC a cédé 13 151 actions selon l'acte de cession du 2 juin 2014.

Le capital social

Le capital est fixé à 1 525 000 €. Il est divisé en 100 000 actions de 15,25 € chacune.

	NOMBRE D'ACTIONS	%
SYNDICAT MIXTE DES TRANSPORTS EN COMMUN DE L'AGGLOMÉRATION GRENOBLOISE (SMTC)	51 750	51,75%
TRANSDEV	40 000	40%
SOCIÉTÉ FRANPART S.A.	1850	1,85%
CAISSE RÉGIONALE DU CRÉDIT AGRICOLE DE L'ISÈRE	1850	1,85%
CAISSE D'ÉPARGNE DE RHÔNE-ALPES	1850	1,85%
SOCIÉTÉ LYONNAISE DE BANQUE	1800	1,80%
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE GRENOBLE	800	0,80%
TERRITOIRES 38	100	0,10%
TOTAL	100 000	100%

ACTIONNAIRES	ADMINISTRATEURS, REPRÉSENTANTS PERMANENTS
1. COLLECTIVITÉS LOCALES (Délibérations du comité syndical du SMTC)	M. Jean-Paul TROVERO Maire de Fontaine, conseiller communautaire Président de la SEMITAG
	Mme Françoise GERBIER Maire de Venon, conseillère communautaire
	Mme Francie MEGEVAND Maire d'Eybens, conseillère communautaire
	M. Jean-Claude PEYRIN 1 ^{er} adjoint au maire de Meylan Conseiller communautaire, Vice-président du conseil départemental
	M. Ludovic BUSTOS Maire de Poisat, Vice-Président de la Métro
	M. Thierry DECERLE
2. TRANSDEV	M. Alain PITTAVINO
	Mme Anne de BAGNEUX, jusqu'au 31 mars 2019
	Monsieur Edouard HENAUT, à compter du 1er avril 2019
3. ADMINISTRATEUR SALARIÉ	Mme Naziha BILLIOUD

CENSEURS	
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE	M. Gérard PONCET
SOCIÉTÉ LYONNAISE DE BANQUE	M. Jean-Pierre CREPY-BANFIN
CRÉDIT AGRICOLE SUD RHÔNE-ALPES	M. Yvan BORNECQUE
CAISSE D'ÉPARGNE DE RHÔNE-ALPES	Mme Géraldine ROLLAND

34 • RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019 • **35**

Bilan de l'exercice 2019

	Au 31 décembre 2019			Rappel montants
PASSIF	Montants bruts	Amortissements ou provisions	Montants nets	nets au 31/12/2018
Capitaux propres + autres fonds propres	653 226 419,75	247 166 583,30	406 059 836,45	620 477 261,24
Capital social	1 525 000,00		1525000,00	1 525 000,00
Réserve légale	152 500,00		152 500,00	152 500,00
Réserve facultative	1 980,98		1 980,98	1 980,98
Report à nouveau	2 384 257,33		2 384 257,33	2 065 143,64
Résultat	200 894,91		200 894,91	319 113,69
Subvention d'investissements	51 769 624,37	19 952 857,70	31 816 766,67	28 922 231,26
Droits du Concédant sur ses biens propres	597 186 162,16	227 213 725,60	369 972 436,56	587 485 291,67
Dépôts et cautionnements reçus	6 000,00		6 000,00	6 000,00
Provisions pour risques et charges	1796 921,00		1796 921,00	1 099 996,00
Provisions pour risques	1796 921,00		1796 921,00	1 099 996,00
Provisions pour charges				
Dettes	55 840 473,08		55 840 473,08	48 513 286,46
Fournisseurs	13 232 189,58		13 232 189,58	14 027 017,90
Clients avances				
Dettes fiscales, Etat	1 176 422,33		1176 422,33	1 651 369,40
Collectivités (S.M.T.C.)	10 959 594,11		10 959 594,11	2 513 310,20
Personnel	17 415 717,73		17 415 717,73	16 740 935,19
Organismes sociaux	13 035 974,92		13 035 974,92	13 549 555,97
Créditeurs divers	20 574,41		20 574,41	31 097,80
Comptes de régularisation	4 958 093,79		4 958 093,79	4 738 023,68
Produits constatés d'avance	4 958 087,59		4 958 087,59	4 738 021,10
Ecart de conversion passif	6,20		6,20	2,58
Comptes financiers	14 635,10		14 635,10	14 635,10
Banques, caisses et comptes assimilés	14 635,10		14 635,10	14 635,10
TOTAL DU PASSIF	715 836 542,72	247 166 583,30	468 669 959,42	674 843 202,48



		Dannal mantants		
ACTIF	Montants bruts	Au 31 décembre 2019 Amortissements	Montants nets	Rappel montants nets au 31/12/2018
Immobilisations incorporelles	8 000,00	ou provisions 8 000,00		31/12/2010
Immobilisations incorporelles mises en concession par le Concessionnaire	4 407 441,02	3 468 524,91	938 916,11	772 297,05
Immobilisations incorporelles mises en concession par le Concédant	389 062,03	386 906,91	2155,12	16 852,25
Immobilisations incorporelles en cours				
Immobilisations corporelles	69 808,86	69 107,98	700,88	1122,36
Constructions	61 646,81	60 945,93	700,88	1122,36
Matériel de transport	5 087,15	5 087,15		,
Matériel mobilier de bureau	3 074,90	3 074,90		
Immobilisations corporelles SEMITAG/ SMTC	3 566 758,81	381 293,68	3 185 465,13	3 482 695,05
Bus	3 566 758,81	381 293,68	3 185 465,13	3 482 695,05
Immobilisations corporelles mises	46 495 657,83	16 484 332,79	30 011 325,04	28 149 934,21
en concession par le Concessionnaire Constructions	4 430 283,98	1 413 647,35	3 016 636,63	3 212 771,44
Installations techniques	4 430 283,98	2 629 212,61	1700571,89	1789871,62
Agencements installations	8 812 311,92	2648643,66	6 163 668,26	6 008 507,73
Matériel de transport	26 004 056,06	7 988 093,29	18 015 962,77	15 852 151,54
Matériel mobilier de bureau	2 919 221,37	1 804 735,88	1114 485,49	1 286 631,88
Immobilisations corporelles mises			•	
en concession par le Concédant	596 797 100,13	226 826 818,69	369 970 281,44	587 468 439,42
Terrains	1 358 124,07		1 358 124,07	1 358 124,07
Constructions	336 050 909,66	127 192 277,22	208 858 632,44	406 310 099,45
Installations techniques, outillages	8 561 834,71	4 804 861,46	3 756 973,25	4 497 598,89
Agencements, installations	18 386 495,37	10 390 190,17	7 996 305,20	13 755 676,43
Matériel de transport	230 927 828,58	83 461 475,98	147 466 352,60	160 915 573,34
Matériel mobilier de bureau	1511907,74	978 013,86	533 893,88	631 367,24
Immobilisations en cours et acomptes sur immobilisations	866 525,52		866 525,52	
Immobilisations financières	3 598 784,25	62 065,66	3 536 718,59	3 286 030,10
Titres de participations	100 000,00	62 065,66	37 934,34	
Prêts	3 486 824,79		3 486 824,79	3 271 163,51
Autres immobilisations	11 959,46		11 959,46	14 866,59
Stocks et en-cours	9 231 622,31	2 339 554,27	6 892 068,04	6 002 562,65
Avances et acomptes sur commandes				
Autres créances	34 063 901,91	175 495,80	33 888 406,11	27 822 652,07
Fournisseurs				
Clients	1 269 314,24	4 858,64	1 264 455,60	1 153 458,57
Personnel et comptes rattachés	87 992,10		87 992,10	35 914,45
Organismes sociaux	65 838,90		65 838,90	
Collectivités (S.M.T.C.)	9 349 412,67		9 349 412,67	9 917 441,90
Etat/TVA	22 494 841,61		22 494 841,61	16 002 782,92
Débiteurs divers	796 502,39	170 637,16	625 865,23	713 054,23
Comptes de régularisation	979 429,74		979 429,74	981 383,26
Charges constatées d'avance	979 429,74		979 429,74	981 383,26
Impôts différés actif				
Ecart de conversion actif				
Comptes financiers	18 397 967,70		18 397 967,70	16 859 234,06
Placements				
Disponibilités	18 397 967,70		18 397 967,70	16 859 234,06
TOTAL DE L'ACTIF	718 872 060,11	250 202 100,69	468 669 959,42	674 843 202,48

36 • RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019 **37**

Compte de résultat

POSTES DE CHARGES (H.T)	Exercice 19	Exercice 18
Total des charges d'exploitation (1)	136 818 454,46	133 195 235,18
Total charges financières (2)	62 065,66	30,86
Total charges exceptionnelles (3)	40 177,39	69 956,00
Impôts sur les bénéfices (4)	-62 569,00	-64 321,20
Total charges (1+2+3+4)	136 858 128,51	133 200 900,84
Bénéfice de l'exercice	200 894,91	319 113,69
TOTAL GÉNÉRAL	137 059 023,42	133 520 014,53

POSTES DE PRODUITS (H.T)	Exercice 19	Exercice 18
Total produits d'exploitation (1)	136 701 045,22	133 351 741,65
Total produits financiers (2)	112 475,62	145 768,67
Total produits exceptionnels (3)	245 502,58	22 504,21
Total produits (1+2+3)	137 059 023,42	133 520 014,53
Perte de l'exercice		
TOTAL GÉNÉRAL	137 059 023,42	133 520 014,53



Les données financières de l'entreprise

Les charges de la délégation de service public

Les charges engagées par SEMITAG au titre de la DSP s'établissent à 129 659 K€ en 2019 et sont composées :

- des charges de l'activité transport pour 126 083 K€
- des charges de production immobilisée pour 3 576 K€

	Réel 2019	Réel 20 18
Energie d'exploitation	5612	5 258
Maintenance d'exploitation et assurances	12 045	12 260
Sous-traitance	12 844	12 570
Frais de personnel	84 847	81 875
Impôts et taxes	2 537	2 663
Autres services extérieurs	7 339	8 185
Provisions & charges refacturées	860	-14
Total des charges de l'activité Transport	126 083	122 796
Charges de production immobilisée	3 576	2 437
TOTAL DES CHARGES	129 659	125 233

Les produits de la délégation de service public

Pour l'année 2019, le total des produits transport de la SEMITAG (hors production immobilisée) s'élève à 40,3 M€ en progression de 2,7 % par rapport à l'année précédente.

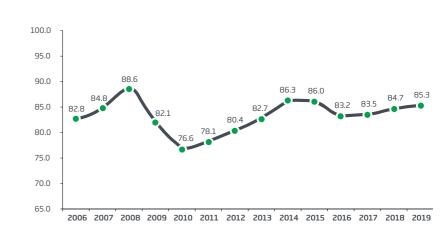
En 2019, les recettes commerciales sont en progression de 2% par rapport à l'année 2018, soit 0,8 M€ de recettes supplémentaires.

	Réel 2019	Réel 20 18
Recettes commerciales	38 188	37 440
Autres ventes transport		
Autres produits divers	2150	1837
Total produits "transport"	40 339	39 276
Production immobilisée	3 977	2738
TOTAL PRODUITS HORS SUBVENTION	44 315	42 014

Participation du SMTC en M€ y compris TVA; Taxe sur les salaires; CICE

La CFF liée à l'exercice 2019 ressort à 85 286 k€.

La CFF sur 2019 progresse par rapport à l'année précédente de 2,2 %, soit un niveau inférieur à l'évolution cumulée de l'inflation (+ 1,1%) et de l'offre de transport 4,5%.



38 • RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019 • **39**



SEMITAG

15, avenue Salvador Allende - 38130 Echirolles CS 70 258 38044 GRENOBLE CEDEX 9 www.semitag.tag.fr